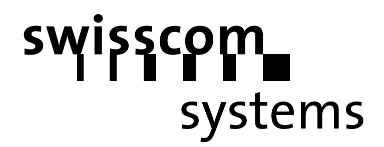
Conditions générales

seven|24



Table des matières



Conditions générales

Champ d'application
Les contrats conclus entre le client et Swisscom Systems SA (appelée ci-après Swisscom Systems) portant sur les produits et services fournis par celle-ci se composent en général du contrat de base, des appendices correspondants et des Conditions générales. Le contenu et l'étendue des prestations de Swisscom Systems sont décrits au chapitre «Prestations» de ces Conditions générales. Si aucune prescription particulière relative à certaines prestations n'y figure, les règles énoncées au chapitre «Dispositions générales» s'appliquent.

Prestations

finance it. for profit buy it

Vente

Prestations de Swisscom Systems

Livraison
Swisscom Systems remet au client à la date et à l'heure prévues les systèmes spécifiés dans le contrat de base et les appendices. Toute livraison à une adresse convenue se fera contre paiement (cf. module de services *do it. on time delivery*). Les profits et les risques passent au client à la livraison.

Garantie

Durée de la garantie
La durée de la garantie est spécifiée dans le contrat de base ou dans les appendices. La période de garantie court à partir de la livraison du système; si la livraison est retardée par la faute du client, la période de garantie débute au plus tard trois mois après la date de livraison initialement prévue.

Etendue de la garantie
Swisscom Systems garantit au client que le système livré répond aux spécifications figurant dans le contrat de base et les appendices.
Swisscom Systems s'engage à éliminer les défauts du système pendant toute la durée de la garantie. Swisscom Systems peut remplacer les éléments défectueux du système par des éléments neufs ou à l'état neuf. Elle devient alors propriétaire des éléments remplacés. Swisscom Systems ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu du système.
L'élimination des défauts couverts par la garantie a lieu après que le client ou un utilisateur du système les ait signalés au service compétent de Swisscom Systems (numéro d'appel 0800 724 724). Le délai d'intervention dépend des possibilités de Swisscom Systems.
La garantie accordée par Swisscom Systems ne couvre que le matériel. Les coûts annexes tels que les frais de déplacement ou de véhicule ou le travail au domicile du client sont facturés à ce dernier.
Si, malgré plusieurs tentatives, un défaut grave ne peut être éliminé par une réparation ou par un échange, le client n'a d'autre droit que celui de se départir du contrat et d'exiger, moyennant la restitution du système défectueux, le remboursement du prix payé. Les présentes dispositions de garantie valent en lieu et place de celles du Code des obligations relatives à la garantie et aux prétentions qui lui sont associées.

Limitations
La garantie ne couvre pas l'élimination des défauts imputables au client ou à un tiers ou dus à des influences extérieures. Ne sont pas couverts, en particulier, les défauts résultant d'une mauvaise réalisation des installations intérieures et secondaires, d'un montage inadéquat des équipements, du non-respect des conditions d'emplacement, d'un déplacement, d'une utilisation impropre ou entachée de négligence, d'une maintenance inadaptée, de pannes d'électricité ou d'autres circonstances extraordinaires.
Les consommables (papier, toner, accumulateurs, etc.) ne sont pas compris dans les prestations de garantie et sont facturés séparément au client.
Toute intervention sur l'appareil qui n'est pas confiée à Swisscom Systems ou qui est exécutée sans son autorisation met fin à la garantie. Celle-ci prend fin également lorsque le système est revendu et que le nouveau propriétaire ne confie pas l'exécution des travaux d'adaptation requis à Swisscom Systems, à un partenaire de cette dernière ou à un tiers mandaté par elle.
Enfin, ne constitue pas un défaut le fait que certaines fonctions du système ne peuvent pas ou ne peuvent plus être exploitées pour des raisons inhérentes aux caractéristiques techniques du réseau de télécommunication.

Dispositions particulières

Demeure
Si Swisscom Systems ne peut livrer le tout ou une partie du système à la date convenue pour des raisons imputables à un tiers, le client n'est pas en droit de résilier le contrat.

Réserve de propriété
Swisscom Systems peut, jusqu'au paiement complet du prix de vente, faire inscrire au registre public un pacte de réserve de propriété du système et en informer le bailleur des locaux commerciaux dans lesquels se trouve l'objet de la vente. Le client informe Swisscom Systems à l'avance de tout déplacement du système dans d'autres locaux commerciaux et lui communique le nom et l'adresse du nouveau bailleur avant l'emménagement dans lesdits locaux.

finance it. for profit rent it

Location

Prestations de Swisscom Systems

Location
Swisscom Systems cède au client, pour toute la durée de la location, l'usage du système spécifié dans le contrat de base. Les possibilités d'utilisation du système dépendent des spécifications figurant dans le contrat de base et les appendices et, en particulier, des caractéristiques techniques du réseau de télécommunication auquel le système est raccordé. Sauf disposition contraire, sont facturés en sus notamment l'étude de projet, la livraison, l'installation, la restitution (démontage et réexpédition) ainsi qu'un éventuel déplacement du système et d'autres prestations telles qu'un changement de version demandé par le client.

Maintenance, maintain it. for sure
La location inclut les prestations de maintenance de base *for sure helpdesk, for sure corrective* et les prestations relatives au système *for sure preventive.* Swisscom Systems fournit ces dernières conformément à la description de services *maintain it. for sure.*

Prestations du client

La période durant laquelle le client a l'obligation de payer la location débute le jour qui suit celui de la remise du système. Un retard dans la remise imputable au client ne libère pas ce dernier de l'obligation de payer la location à compter de la date de remise initialement prévue.
Si, pour des raisons imputables à Swisscom Systems, le client ne peut exploiter qu'une partie du système ou de ses fonctions, Swisscom Systems perçoit une location réduite jusqu'à la remise complète du système.
Sauf convention contraire, le client emporte le système en cas de changement de domicile. Contre facturation, Swisscom Systems se charge de déplacer le système.
L'exécution de travaux d'extension ou de maintenance ou d'autres travaux (réglages, etc.) sur le système est confiée exclusivement à Swisscom Systems, aux partenaires de cette dernière ou, moyennant l'accord de Swisscom Systems, à des tiers autorisés.
En ce qui concerne l'emplacement du système, le client répond entièrement du respect des conditions énoncées par Swisscom Systems (y

compris la catégorie de local). Le non-respect de ces conditions peut entraver le bon fonctionnement du système.
Si le client ne remplit pas ses obligations et qu'il en résulte une augmentation des frais de maintenance pour Swisscom Systems, celle-ci a le droit de facturer séparément ces frais supplémentaires.

Responsabilité du client
Le client répond des dommages subis par le système si ces dommages sont imputables à lui-même ou à un tiers ; il en va de même en cas de perte du système. Pour couvrir les prétentions que Swisscom Systems pourrait faire valoir au titre de la responsabilité civile, il est recommandé au client d'assurer le système, y compris les systèmes terminaux et les autres terminaux.

Dispositions particulières

Propriété
Swisscom Systems reste dans tous les cas propriétaire du système. S'il installe le système dans des locaux commerciaux pris à bail, le client informe le bailleur que le système est la propriété de Swisscom Systems. Celle-ci est par ailleurs autorisée à le communiquer elle-même au bailleur. Ce droit ne dispense toutefois pas le client de sa propre obligation d'informer.
Le client avise immédiatement Swisscom Systems si le système fait l'objet d'une saisie, d'un séquestre ou de l'exercice d'un droit de rétention; de même, il annonce immédiatement son éventuelle mise en faillite. Tous les frais engagés par Swisscom Systems pour défendre ses intérêts dans les procédures susmentionnées sont à la charge du client.

Fin du contrat
Les contrats complémentaires relatifs au système expirent dans tous les cas à l'échéance du contrat de bail de base. Les mêmes conditions de retrait que celles prévues dans le contrat de bail de base s'appliquent. A l'échéance du contrat, moyennant paiement, Swisscom Systems démonte et reprend les appareils système et les appareils périphériques.

finance it. for profit lease it

Leasing

Prestations de Swisscom Systems

Swisscom Systems cède au client, pendant toute la période de leasing convenue, l'usage des objets spécifiés dans le contrat de base et dans les éventuels appendices. Les possibilités d'utilisation des objets dépendent des spécifications figurant dans le contrat de base et dans les appendices et, en particulier, des caractéristiques techniques du réseau de télécommunication auquel ils sont raccordés. Les coûts de réalisation de projet, de livraison et d'installation ainsi que les coûts de maintenance des objets sont facturés séparément.

Prestations du client

Remise
Le client contrôle l'état des objets dès que la remise a eu lieu. Il signe un procès-verbal de remise attestant que, sous réserve des défauts cachés, les objets livrés sont conformes à la description qui en est faite dans le contrat de base et dans les éventuels appendices.

Obligation de paiement
Sauf convention contraire, l'obligation de payer les redevances de leasing naît le jour de la remise des objets.
Un retard dans la remise ou dans la signature du procès-verbal de remise imputable au client ne diffère pas la date initiant de l'obligation de paiement. Les frais d'alimentation électrique et, le cas échéant, d'échange ou de déplacement des objets sont à la charge du client.
La restitution des objets (démontage et réexpédition à l'adresse indiquée par Swisscom Systems) a lieu aux frais et aux risques du client.

Maintenance, maintain it. for sure
Dans le cadre du leasing, le client conclut un contrat de maintenance qui définit la durée de leasing et qui correspond au moins aux prestations de maintenance de base *for sure helpdesk, for sure corrective* et aux prestations relatives au système *for sure preventive.* Swisscom Systems fournit ces dernières conformément aux prestations *maintain it. for sure.*
L'exécution de travaux d'extension ou de maintenance ou d'autres travaux sur les objets est confiée exclusivement à Swisscom Systems, aux partenaires de cette dernière ou, moyennant l' accord de Swisscom Systems, à des tiers autorisés.
Le client veille à ce que les objets soient utilisés de manière appropriée et conforme à l'usage auquel ils sont destinés. En ce qui concerne leur emplacement, le client répond entièrement du respect des conditions environnementales énoncées par Swisscom Systems (y compris la catégorie de local). Le non-respect de ces conditions peut entraver le bon fonctionnement des objets.
Sans autorisation écrite de Swisscom Systems, le client n'a pas le droit de sous-louer tout ou partie des objets, ni de céder à un tiers l'exercice d'un quelconque droit découlant du contrat. Il informe immédiatement Swisscom Systems de tout changement d'adresse des objets.
Sauf convention contraire, le client emporte les objets en cas de changement de domicile. Contre facturation, Swisscom Systems se charge de déplacer le système.
Si le client ne remplit pas ses obligations et qu'il en résulte une augmentation des frais de maintenance pour Swisscom Systems, celle-ci a le droit de facturer séparément ces frais supplémentaires.

Retard dans le paiement et autres violations du contrat
En cas de retard dans le paiement, Swisscom Systems a le droit d'exiger du client un intérêt moratoire de 8%* sans avertissement préalable.
Si le client est en retard dans le paiement d'une redevance de leasing et qu'il ne s'exécute pas au terme d'un nouveau délai de trente jours qui lui est imparti, ou s'il viole des obligations essentielles du contrat ou n'en respecte pas les dispositions, Swisscom Systems peut à sa convenance:

- résilier le contrat de leasing avec effet immédiat et exiger des dommages-intérêts ou,
- tout en maintenant le contrat, renoncer à l'exécution tardive de l'obligation par le client et exiger la réparation du dommage résultant de la non-exécution ou
- exiger le paiement de toutes les redevances encore dues en un versement unique.

Si elle renonce à l'exécution tardive de l'obligation tout en maintenant le contrat, Swisscom Systems a le droit de reprendre immédiatement les objets et d'exiger le paiement des redevances échues, majorées de l'intérêt moratoire, ainsi que la réparation du dommage subi. Le dommage est alors calculé comme suit:
Total des redevances dues jusqu'à la fin prévue du contrat escomptées du taux d'intérêt en raison de la suppression du refinancement servant de support au contrat, après déduction – à la convenance de Swisscom Systems – de la valeur vénale ou du produit net de la vente des objets; les frais de démontage, de transport, de remise en état et d'entreposage sont à la charge du client. Swisscom Systems se réserve le droit de faire valoir des prétentions résultant d'autres dommages.
Si elle décide de résilier le contrat, Swisscom Systems peut exiger du client la réparation du dommage résultant de la fin du contrat (en particulier, le remboursement des frais de résiliation et de refinancement).
Swisscom Systems peut exercer les droits dont elle jouit en cas de retard dans le paiement ou d'autres violations du contrat également lorsque la situation économique du client a changé au point de mettre en danger ses autres droits contractuels, en particulier lorsque le client devient insolvable, qu'il dépose une demande de sursis concordataire, conteste un effet, fait l'objet d'une saisie ou est mis en faillite.

* Sous réserve de modifications du taux d'intérêt

Facturation et conditions de paiement
Les redevances de leasing sont facturées mensuellement et payables à l'avance. La première redevance échoit à la fin du mois où les objets sont remis. Le client autorise Swisscom Systems à débiter son compte par recouvrement direct (LSV) le dernier jour du mois qui précède celui où la redevance est due.

Responsabilité du client
Le client répond des dommages subis par les objets ou de leur perte s'ils sont imputables à lui-même, à des tiers ou à un cas fortuit.
De plus, le client répond envers les tiers de tous les dommages qui, d'une manière quelconque, ont été causés par les objets ou sont en relation avec eux. Si un tiers fait valoir des prétentions envers Swisscom Systems pour un dommage causé par le client, ses employés ou ses auxiliaires, Swisscom Systems peut exercer une action récursoire contre le client.
Avant de livrer les objets, Swisscom Systems est en droit d'exiger du client la preuve qu'il dispose d'une assurance suffisante pour couvrir les risques et les dommages qui lui incombent. Si le client ne s'exécute pas, Swisscom Systems peut contracter les assurances requises aux frais de celui-ci.
Le client cède à Swisscom Systems tous les droits actuels et futurs résultant de ces assurances ainsi que, le cas échéant, ceux pouvant être exercés envers des assurances de tiers. Swisscom Systems peut utiliser les prestations d'assurances à sa guise en réparant ou remplaçant tout ou partie des objets, en compensant les dommages survenus ou encore en les imputant sur les obligations de paiement du client résultant du contrat de leasing. Si le montant versé par les assurances ne suffit pas à couvrir les dommages subis par Swisscom Systems, la différence est à la charge du client.

Dispositions particulières

Propriété
En sa qualité de propriétaire, Swisscom Systems est seule autorisée à disposer des objets.
S'il installe les objets dans des locaux commerciaux pris à bail, le client informe le bailleur que les objets sont propriété de Swisscom Systems. Celle-ci est par ailleurs autorisée à le communiquer elle-même à des tiers selon sa libre appréciation, en particulier aux propriétaires des locaux, aux créanciers hypothécaires et au bailleur. Ce droit ne dispense toutefois pas le client de sa propre obligation d'informer.
Le client annonce immédiatement à Swisscom Systems toute confiscation des objets à la suite d'une saisie, de l'exercice d'un droit de rétention ou d'un séquestre ainsi que son éventuelle mise en faillite et signale à l'office des poursuites et des faillites compétent que les objets sont la propriété de Swisscom Systems. Tous les frais engagés par cette dernière pour défendre ses intérêts dans les procédures susmentionnées sont à la charge du client.

Fin du contrat

Restitution
Si le client renonce aux options présentées ci-dessous, à la fin du contrat, Swisscom Systems se charge, contre paiement, de démonter et de reprendre les objets.

Options
S'il a rempli toutes ses conditions contractuelles, le client peut demander par écrit à Swisscom Systems de bénéficier des options suivantes:
- prolongation du contrat de leasing pour une durée à déterminer, avec fixation de nouvelles redevances;
- conclusion d'un nouveau contrat de leasing pour des objets de même valeur, avec imputation du produit réalisé lors de la vente ou de l'échange des anciens objets;
- reprise des objets pour une valeur résiduelle définie.

Dommage total
En cas de dommage total subi par les objets, le contrat de leasing prend fin au moment de l'annonce du dommage à Swisscom Systems. Si le dommage n'est pas de la seule faute de Swisscom Systems, le client est tenu de verser à cette dernière les redevances dues jusqu'à l'échéance initialement prévue du contrat, escomptées du taux d'intérêt en raison de la suppression du refinancement servant de support au contrat. Swisscom se réserve le droit de faire valoir un dommage plus étendu.

think it. smart

Conseil & planification

think it. smart consulting

Prestations de Swisscom Systems

Swisscom Systems fournit par l'intermédiaire de spécialistes (appelés ci-après «conseillers») les prestations de conseil suivantes auxquelles le client peut faire appel s'il le désire:
- analyse des processus de communication
- analyse des interfaces
- analyse des besoins
- conception des processus de communication
- études de faisabilité
- proposition de variantes
- élaboration du modèle de procédure
- atelier

Le type et l'étendue des services qu'elle doit fournir sont décrits dans le contrat de base. Les services sont fournis avec la participation du client. En règle générale, Swisscom Systems consigne par écrit le résultat des travaux dans un rapport.

Délais et degré d'occupation
Swisscom communique au client le délai d'exécution du mandat dans son ensemble ou de chacune des activités de conseil prévues. S'il ne lui est pas possible de le faire en raison de la nature particulière du mandat, Swisscom Systems fixe un degré d'occupation minimal du conseiller, exprimé en pour-cent de l'horaire de travail hebdomadaire (40 heures).
Swisscom remplit ses obligations dans la limite de ce qui est raisonnablement possible. Si les délais ne peuvent être tenus pour cause de maladie ou pour d'autres motifs justifiés, elle s'efforce de remplacer en temps utile le conseiller qui fait défaut.

Obligation d'informer
Des rapports sont remis au client à intervalles réguliers, par oral ou par écrit. Chaque rapport informe sur tous les points essentiels du mandat. Si le client en fait la demande, Swisscom Systems le renseigne en tout temps sur ses activités de conseil et sur la poursuite du mandat. Elle l'informe également des honoraires déjà courus et des frais engagés.

Garantie
Swisscom Systems garantit la bonne et fidèle exécution du mandat qui lui est confié, conformément aux principes généralement reconnus dans le domaine concerné. Swisscom Systems défend les intérêts du mandant compte tenu de tous les aspects de l'exécution du mandat.

Dispositions particulières

Personnes responsables
Swisscom Systems et le client désignent chacun une personne responsable. Pendant l'exécution des prestations, cette personne est à la disposition de l'autre partie en tant qu'interlocuteur. Les instructions du client relatives au mandat doivent être transmises à Swisscom Systems par l'intermédiaire des interlocuteurs respectifs.

Coordination
La coordination des prestations de conseil reste du ressort de Swisscom Systems même si, en accord avec cette dernière, le client confie l'exécution de certaines prestations à des tiers ou les exécute lui-même. Dans ce cas, le client répond de l'exécution fidèle, soignée et en temps utile de ces prestations.

Fin du contrat
Les parties sont autorisées à résilier le contrat par écrit en tout temps. Dans ce cas, la rémunération due par le client est calculée sur la base des prestations déjà fournies, y compris les prestations accessoires documentées.

think it. smart engineering

Prestations de Swisscom Systems

Swisscom Systems fournit par l'intermédiaire de spécialistes les prestations d'ingénierie suivantes conformes au Règlement SIA 108, auxquelles le client peut faire appel s'il le désire:
- phase d'étude préliminaire (SIA phase 0)
- phase d'avant-projet (SIA phase 1)
- phase de projet (SIA phase 2)
- phase préparatoire de l'exécution (SIA phase 3)
- phase de l'exécution (SIA phase 4)
- phase finale (SIA phase 5)
- atelier

Le type et l'étendue des services qu'elle doit fournir sont décrits dans le contrat de base et ses appendices. Les services sont fournis avec la participation du client.

Documentation relative au projet
Swisscom Systems établit la documentation propre à chaque phase. Les fonctions, les caractéristiques d'exploitation et les délais sont définis dans des cahiers des charges. Des rapports sur le projet sont remis au client à intervalles réguliers, par oral ou par écrit. Chaque rapport informe sur tous les points essentiels du projet.

Exécution du mandat
Avant de conclure le contrat, les parties fixent dans un plan d'action les grandes lignes de la fourniture du service d'ingénierie (phases et activités). Elles définissent également les délais de réalisation des différentes phases et les prestations du client. Le plan d'action décrit concrètement chacune des prestations de Swisscom Systems.

Garantie
Swisscom Systems garantit la bonne et fidèle exécution du mandat qui lui est confié, conformément aux principes généralement reconnus dans le domaine concerné. Swisscom Systems défend les intérêts du mandant compte tenu de tous les aspects de l'exécution du mandat.
Swisscom Systems supprime les éventuels défauts présentés par les travaux qu'elle a effectués.

Dispositions particulières

Personnes responsables
Après la conclusion du contrat, les parties définissent par écrit un interlocuteur ou une organisation de projet et désignent chacune leur propre responsable de projet. Pendant l'exécution des prestations, chaque responsable de projet se tient à la disposition de l'autre partie en tant qu'interlocuteur.
Les instructions du client relatives au mandat doivent être transmises à Swisscom Systems par l'intermédiaire des interlocuteurs respectifs.

Fin du contrat
Les parties sont autorisées à résilier le contrat par écrit en tout temps. Dans ce cas, la rémunération due par le client est calculée sur la base des prestations déjà fournies, y compris les prestations accessoires documentées.

think it. smart projecting
think it. smart planning
think it. smart project management

Prestations de Swisscom Systems

Swisscom Systems fournit par l'intermédiaire des spécialistes les services de planification et/ou de gestion de projet suivants ce que le client aura choisi. Les services sont fournis selon les spécifications succinctes données par le client.

think it. smart projecting
Swisscom Systems fournit avec le module smart projecting les prestations smart planning et smart project management.

think it. smart planning
Swisscom Systems établit un concept sommaire pour planification ou bien elle s'appuie à cet effet sur un concept sommaire de tiers qu'elle a vérifié au préalable. Swisscom Systems élabore le concept détaillé décrit dans le contrat de base en tenant compte du concept sommaire. Le concept détaillé comprend les documents relatifs à l'exécution (plans, schémas, listes des raccordements, programmations, etc.). Si Swisscom dispose déjà d'un concept détaillé, élaboré par ses soins et que le client l'approuve, ce concept s'applique et il n'y a plus lieu de fournir la présente prestation de base.

think it. smart project management
Swisscom contrôle le respect des délais et l'exécution correcte des travaux compte tenu des responsabilités définies dans le concept détaillé. Cela concerne, en particulier, les délais de livraison du système, le montage, la préparation des locaux, l'installation des raccordements intérieurs et du système, la saisie et la programmation initiale des données client, la mise en service et la réception du système ainsi que la formation du client.

Prestations supplémentaires
Swisscom peut fournir, après en avoir convenu et contre rémunération, des prestations supplémentaires telles que:
- l'établissement du concept des raccordements d'immeubles;
- l'intégration de produits Swisscom;
- la planification du local de l'exploitation;
- la projection des éléments réseau;
- les mesures des stations sans fil;
- les concepts d'urgence et de sécurité;
- l'intégration des produits Third Party/produits de tiers;
- la direction des travaux pour les produits de tiers;
- l'atelier

Garantie
Swisscom Systems garantit la bonne exécution du mandat qui lui est confié, conformément aux principes généralement reconnus dans le domaine concerné.
Swisscom Systems défend les intérêts du mandant compte tenu de tous les aspects de l'exécution du mandat. Elle supprime les éventuels défauts présentés par les travaux qu'elle a effectués.
Si Swisscom Systems ne parvient pas à rétablir le bon fonctionnement du système dans un délai raisonnable, le client peut dénoncer le contrat et prétendre au versement de dommages-intérêts selon les dispositions des conditions générales.

Prestations du client

Le client approuve les concepts.
Il incombe au client de réaliser ou d'adapter en temps utile, soit avant le montage, l'infrastructure technique des locaux, l'installation à courant fort et les raccordements intérieurs ainsi que ceux du système.
Le client met à disposition un endroit accessible durant les heures d'exploitation pour le rangement de la documentation du système, des logiciels et des supports de sauvegarde des données et en assure la sécurité. Swisscom Systems attire l'attention du client sur le fait que les

sets de blocage programmés dans le système de communication peuvent être contournés. Swisscom Systems ne répond pas des dommages qui peuvent en résulter.

Dispositions particulières

Personnes responsables
Après la conclusion du contrat, les parties définissent par écrit une organisation de projet et désignent chacune leur propre responsable de projet.
Pendant la fourniture des prestations, chaque responsable de projet se tient à la disposition de l'autre partie en tant qu'interlocuteur. Les instructions du client relatives au mandat doivent être transmises à Swisscom Systems par l'intermédiaire des interlocuteurs respectifs.

do it. on time
Réalisation de projets

Prestations de Swisscom Systems

Swisscom Systems fournit par l'intermédiaire de spécialistes une ou plusieurs prestations des modules de services suivants. Le client peut, suivant le produit, choisir parmi les prestations de services suivantes. Les services sont fournis avec la participation du client.

do it. on time assembly
Swisscom Systems fournit avec le module *on time assembly* les prestations *on time delivery*, *on time installation*, *on time customer data capture, on time ready* et *on time test and handing over*.

do it. on time delivery
Swisscom livre le système à l'adresse convenue.

do it. on time installation
Swisscom Systems installe le système. L'installation inclut la mise en place et la fixation du système sur un support ordinaire, l'installation du matériel de montage ainsi que la pose des câbles dans l'infrastructure existante (15 m de câble au plus entre le système et le répartiteur principal) et leur connexion aux raccordements intérieurs et aux raccordements du système. La livraison des éléments de raccordement du répartiteur principal a lieu dans le bâtiment.

do it. on time customer data capture
Avec la collaboration du client, Swisscom Systems saisit toutes les données client et prépare la mise à jour du système. Swisscom System assiste et forme le client lors de la saisie des données de base. Le client se charge de définir les aspects de la sécurité (programmes de blocage de chiffres). Swisscom Systems saisit les données système et les données optionnelles. Les programmations sont documentées et préparées pour être entrées dans le système.

do it. on time ready
Swisscom Systems vérifie, en collaboration avec le responsable désigné par le client, toutes les données de base, les données système et les données optionnelles de la saisie des données client. Swisscom Systems programme le système sur la base de ces données (programmation initiale). La mise en service du système est placée sous la responsabilité de Swisscom Systems. Elle intervient à la date convenue avec le client et les autres services participant au projet, compte tenu du calendrier établi. Les données sont ensuite sauvegardées. Une fois la saisie des données client terminée, toute modification est impossible. Toute modification ultérieure intervient en principe au plus tôt lors de la mise en service et est facturée selon les coûts effectifs.

do it. on time test and handing over
Swisscom Systems contrôle le système dans le nouvel environnement et vérifie l'intégralité et la conformité des éléments du système. Elle vérifie les installations effectuées par ses soins, contrôle le fonctionnement du système et de ses raccordements, vérifie l'exactitude et l'intégralité de la documentation technique ainsi que l'établissement du procès-verbal de remise. Swisscom Systems prépare la remise du système, puis le client contresigne le procès-verbal de remise. Il confirme ainsi que la remise a eu lieu et que le système dispose de toutes les fonctionnalités convenues; il donne par la même occasion son accord à la mise en service définitive.

do it. on time training
Swisscom Systems fixe le contenu de la formation, le calendrier (dates et durée des cours) ainsi que le nombre de participants en accord avec le client. Swisscom Systems confie la formation à des formateurs disposant des compétences requises. Au début de la formation, les participants sont informés du contenu et de l'organisation des cours, en particulier des objectifs poursuivis, de la méthode d'enseignement appliquée et des horaires.

do it. on time take back
Swisscom Systems coupe le système actuel et le démonte en totalité ou en partie. Un nettoyage sommaire est effectué par Swisscom Systems sur le site. Le système ou les éléments du système sont évacués.

do it. on time technical audit
Swisscom Systems fournit les prestations suivantes convenues dans le contrat de base selon le choix du client:
- l'enregistrement de l'inventaire du système;
- le contrôle de l'installation système;
- l'élaboration du rapport d'audit;
- la vérification de l'installation;
- le contrôle visuel du système;
- l'enregistrement du matériel et des logiciels;
- l'audit de sécurité

Prestations supplémentaires
Swisscom peut fournir, après en avoir convenu et contre rémunération, des prestations supplémentaires telles que:
- l'atelier client;
- l'intégration des produits Third Party/produits de tiers;
- la livraison express;
- l'installation des raccordements intérieurs;
- l'installation des raccordements au réseau;
- la mise en place d'installations provisoires;
- la saisie de données élargies;
- la programmation d'applications spéciales;
- la formation du gestionnaire du système;
- l'enregistrement de l'inventaire du système actuel;
- le contrôle de l'installation du système

Garantie
Swisscom Systems garantit la bonne exécution du mandat qui lui est confié, conformément aux principes généralement reconnus dans le domaine concerné.
Swisscom Systems défend les intérêts du mandant compte tenu de tous les aspects de l'exécution du mandat. Elle supprime les éventuels défauts présentés par les travaux qu'elle a effectués.
Si Swisscom Systems ne parvient pas à rétablir le bon fonctionnement du système dans un délai raisonnable, le client peut dénoncer le contrat et prétendre à la réparation du dommage subi conformément aux dispositions des «Conditions générales» (Responsabilité de Swisscom Systems).

Prestations du client

Il incombe au client de réaliser ou d'adapter en temps utile, soit avant le montage, l'infrastructure technique des locaux, l'installation à courant fort et les raccordements intérieurs et les raccordements du système.
A la demande du personnel de montage, le client met à disposition un local fermé pour entreposer le système avant son montage et abriter le matériel de montage et l'outillage. De plus, il peut être convenu, sur demande également, de la mise à disposition de personnel auxiliaire et de la fourniture de matériaux. Le client met à disposition un endroit accessible durant les heures d'exploitation pour le rangement de la

documentation du système, des logiciels et des supports de sauvegarde des données et en assure la sécurité. Swisscom Systems attire l'attention du client sur le fait que les sets de blocage programmés dans le système de communication peuvent être contournés. Swisscom Systems ne répond pas des dommages qui peuvent en résulter.

Dispositions particulières

Personnes responsables
Après la conclusion du contrat, les parties définissent par écrit une organisation de projet et désignent chacune leur propre responsable de projet. Pendant l'exécution des prestations, chaque responsable de projet est à la disposition de l'autre partie en tant qu'interlocuteur.
Les instructions du client relatives au mandat doivent être transmises à Swisscom Systems par l'intermédiaire des interlocuteurs respectifs.

maintain it. for sure

Maintenance, réparation & exploitation

Prestations de Swisscom Systems

Tout contrat de maintenance comprend les prestations de base *helpdesk* et *corrective*. Selon le produit, le client choisit parmi différentes prestations de services.

maintain it. for sure helpdesk

Prestations de base
Les prestations de base *helpdesk* comprennent la réception et la transmission des avis de dérangement.
Les avis de dérangement transmis par le client sont pris en charge par le helpdesk de Swisscom Systems (0800 724 724) 24 heures sur 24, 7 jour sur 7.
Les prestations de base helpdesk fournies par Swisscom Systems sont les suivantes:
- réception des avis de dérangement par une opératrice et/ou un système vocal automatisé, par e-mail ou par SMS;
- saisie dans le système du dérangement signalé par le client en vue de son traitement ultérieur;
- transmission de l'avis au service technique pour traitement ultérieur.

Prestations supplémentaires
Swisscom Systems peut fournir, après en avoir convenu par contrat et contre rémunération, des prestations supplémentaires telles que:
- la communication de l'état des travaux de suppression des dérangements toutes les 30, 60 ou 120 minutes (surveillance des délais);
- le monitoring: surveillance permanente des équipements de communication du client et introduction immédiate des mesures *correctives;*
- l'alarming: transmission d'informations système par e-mail ou par SMS à des adresses client définies;
- le numéro d'appel spécial de Swisscom Systems.
- la gestion des ordres: réception d'autres mandats de prestations.

maintain it. for sure corrective systems
maintain it. for sure corrective system terminals
maintain it. for sure corrective terminals

on line

Prestations de base
Les prestations de base *for sure corrective on line* sont les suivantes:
- mise à disposition de matériel de remplacement et de personnel de service;
- élimination des dérangements ou correction des erreurs en cas de non-conformité d'un programme avec ses spécifications (suppression des dérangements).

Swisscom Systems fournit ses prestations par le biais d'un accès en ligne à distance (Remote Access). Toutefois, les prestations *corrective on line* ne garantissent pas le fonctionnement ininterrompu du système.

Prestations supplémentaires
Swisscom Systems peut fournir, après en avoir convenu et contre rémunération, des prestations supplémentaires telles que:
- la localisation et la suppression de dérangements dus à des modifications non autorisées du système;
- la suppression de dérangements en dehors de la période de disponibilité *corrective on line* convenue, dans la mesure des possibilités de Swisscom Systems;
- l'application des améliorations techniques réalisables et connues de Swisscom Systems, destinées à rétablir le bon fonctionnement du système après qu'il ait été perturbé par des modifications d'ordre technique (apportées par exemple au réseau de télécommunications);

on site

Prestations de base
Les prestations de base *for sure corrective on site* sont les suivantes:
- mise à disposition de matériel de remplacement et de personnel de service;
- élimination des dérangements par la réparation ou le remplacement d'éléments de système défectueux ou, en cas de non-conformité d'un programme avec ses spécifications, correction des erreurs relevées (suppression de dérangements).

Prestations supplémentaires
Swisscom Systems peut fournir, après en avoir convenu et contre rémunération, des prestations supplémentaires telles que:
- la localisation et la suppression de dérangements affectant les installations intérieures et secondaires, autrement dit les raccordements du système;
- la localisation et la suppression de dérangements dus à des modifications non autorisées du système;
- la suppression des dérangements en dehors de la période de disponibilité convenue, dans la mesure des possibilités de Swisscom Systems;
- la localisation et la suppression de dérangements dus à des équipements n'ayant pas été fournis par Swisscom Systems;
- l'application des améliorations techniques réalisables et connues de Swisscom Systems, destinées à rétablir le bon fonctionnement du système après qu'il a été perturbé par des modifications d'ordre technique (apportées par exemple au réseau de télécommunications);

maintain it. for sure preventive

Prestations de base
Les prestations de base *for sure preventive* sont les suivantes:
- contrôle du système télématique une fois par an;
- recours aux logiciels nécessaires une fois par an (patches);
- sauvegarde des données de configuration du système une fois par an;
- analyse de l'enregistrement des erreurs et corrections nécessaires;
- audit annuel de la sécurité; protection contre les utilisations abusives du système par des tiers sur la base des prescriptions des fournisseurs.

Prestations supplémentaires
Swisscom Systems peut fournir, après en avoir convenu et contre rémunération, des prestations supplémentaires telles que:
- la multiplication des interventions préventives, de une fois par semestre à une fois par semaine

maintain it. for sure preventive USV
(alimentation sans coupure)

Prestations de base
Les prestations de base *for sure preventive USV* sont les suivantes:
- maintien des installations USV en bon état de fonctionnement;
- contrôle annuel de l'alimentation de secours et de la tension des batteries;

- contrôle annuel de la température du local et des batteries ainsi que de la tension de charge;
- vérification des capacités après la mise en service et avant que la garantie ne soit écoulée;
- élimination des dérangements du système par le remplacement d'éléments défectueux, par exemple les batteries, en cas de non-conformité avec les spécifications du fournisseur;
- réparation et élimination des batteries.

Swisscom Systems remplace gratuitement les éléments USV défectueux en raison de leur vieillissement par des éléments neufs ou à l'état neuf.

Prestations supplémentaires
Swisscom Systems peut fournir, après en avoir convenu et contre rémunération, des prestations supplémentaires telles que:
- l'augmentation du nombre d'interventions annuelles *for sure preventive* USV.

maintain it. for sure backup

Prestations de base
Les prestations de base *for sure backup* sont les suivantes:
- sauvegarde annuelle des données client et système;
- stockage et gestion des sauvegardes (systèmes de secours supplémentaires et géographiquement séparés chez Swisscom Systems).

Prestations supplémentaires
Swisscom Systems peut fournir, après en avoir convenu et contre rémunération, des prestations supplémentaires telles que:
- l'augmentation du nombre d'interventions annuelles *for sure backup*.

maintain it. for sure release management

Prestations de base
Swisscom Systems équipe le système du client avec les dernières versions logicielles, selon les conventions stipulées dans le contrat.

Prestations supplémentaires
Swisscom Systems peut fournir, après en avoir convenu et contre rémunération, des prestations supplémentaires telles que:
- la mise à jour du matériel système (ordinateurs);
- la mise à jour des périphériques (système télématique)

maintain it. for sure reporting

Prestations de base
Les prestations de base *for sure reporting* sont les suivantes:
- cost reporting: évaluation des données de communication par semestre,
  ou
- reporting cost overview: répartition de tous les frais de Swisscom Systems sur les individus, les équipes ou les unités du client,
  et/ou
- saisie et représentation des données de communications entrantes et sortantes, y compris l'analyse des performances (utilisation du système et du faisceau de lignes).

Prestations supplémentaires
Swisscom Systems peut fournir, après en avoir convenu et contre rémunération, des prestations supplémentaires telles que:
- les évaluations et le conditionnement des données par semestre, par trimestre ou par mois;
- le dépouillement des données pour les systèmes de comptabilité.

maintain it. for sure system & user management

Prestations de base
Les prestations de base for s*ure system & user management* sont les suivantes:
- modifications des données client du système par Swisscom Systems; le cycle de modification est mentionné dans le contrat
  ou
- modifications des données client du système par le client lui-même au moyen d'un navigateur web
- modifications des données du système par le client lui-même via la plate-forme de télémaintenance de Swisscom Systems (Remas). La formation du client est requise.

Prestations supplémentaires
Swisscom Systems peut fournir, après en avoir convenu et contre rémunération, des prestations supplémentaires telles que:
- System Access: l'attribution de différentes catégories de droits d'accès pour les modifications du système par le client (p. ex. téléphonistes/spécialistes) et l'enregistrement de tous les accès au systèmes (fichier-journal);
- la gestion du matériel de télécommunication chez le client.

Conditions de maintenance particulières
Les conditions de maintenance particulières de *maintain it* sont les suivantes:
Par disponibilité du service de maintenance, on entend les jours et les heures durant lesquels Swisscom Systems met à disposition le personnel et le matériel nécessaires aux interventions. Le délai d'intervention court à compter du moment où le dérangement est annoncé au helpdesk de Swisscom Systems (0800 724 724) jusqu'à celui où l'intervention a lieu, sur le site ou par télémaintenance. Les avis de dérangement sont enregistrés vingt-quatre heures sur vingt-quatre.
Les délais d'intervention ne sont valables que pendant la disponibilité du service de maintenance. La disponibilité du service de maintenance et les délais d'intervention en cas de dérangements urgents ou non urgents sont fixés dans le contrat de base ou ses appendices. Seuls sont réputés urgents les dérangements consistant en une panne complète ou une perturbation grave du fonctionnement du système. Tous les autres dérangements sont considérés comme non urgents.
Swisscom Systems s'engage à poursuivre en dehors de la période de disponibilité du service de maintenance les travaux de suppression de dérangements déjà entrepris.
Swisscom Systems remplace les éléments défectueux du système par des éléments neufs ou à l'état neuf conformément au contrat. Toutefois, cette disposition ne s'applique pas si le défaut est imputable au client ou à un tiers ou s'il résulte d'un cas de force majeure (y compris la foudre, le feu ou l'eau).
Swisscom Systems devient propriétaire des parties de système remplacées. Le client ne peut prétendre à l'installation de son propre matériel ou de ses propres logiciels. Les consommables (papier, toner, accumulateurs des terminaux, etc.) ne sont pas compris dans les prestations *corrective on site* et sont facturés séparément au client.
Swisscom Systems garantit la disponibilité des éléments de rechange du système pendant toute la durée du contrat. Elle se réserve le droit de substituer aux objets des matériels ou des logiciels de même valeur pourvus de fonctions identiques ou améliorées.
Les travaux exécutés à la suite d'une modification non autorisée du système, ou de son raccordement mécanique ou électrique avec un système qui n'est pas fourni par Swisscom Systems, ne relèvent pas de ces prestations; ils sont facturés séparément au client.

Prestations du client

L'exécution de travaux sur le système, susceptible d'avoir des répercussions sur la fourniture des prestations de Swisscom Systems, ne peut être confiée qu'à cette dernière, à ses partenaires ou, avec son accord, aux tiers autorisés par elle.
En ce qui concerne l'emplacement du système, le client répond entièrement du respect des conditions énoncées par Swisscom Systems (y compris la catégorie de local). Le non-respect de ces conditions peut avoir pour effet de limiter la fourniture des prestations. Le client met à disposition un endroit accessible pour le rangement de la documentation et en assure la sécurité.
Si le client ne remplit pas ses obligations et qu'il en résulte des frais pour Swisscom Systems, celle-ci a le droit de les facturer séparément.

Le client informe Swisscom Systems de toute modification ou adaptation du système. Si celles-ci ont des répercussions sur les prestations de maintenance, le contrat de maintenance est modifié en conséquence.

Dispositions particulières

En signant le contrat de base, Swisscom Systems confirme qu'elle a vérifié le bon fonctionnement de l'ensemble du système en utilisant à cet effet la documentation de ce dernier.
Pour vérifier un système de communication existant, Swisscom Systems peut effectuer chez le client un *on time technical audit,* dans la mesure où celui-ci est nécessaire pour les prestations garanties par Swisscom Systems. Sauf convention contraire, les frais de vérification sontà la charge du client.
Un *on time technical audit* suppose qu'au moment de la conclusion du contrat:
- le projet de système est entièrement et correctement réalisé;
- le système de communication est en état de fonctionner et prêt à être exploité;
- les raccordements de l'immeuble et du système sont conformes aux directives de Swisscom Systems;
- la documentation du système est complète.

Swisscom ne répond pas des dérangements ni du mauvais fonctionnement des équipements qui résultent de leur raccordement au réseau de télécommunication d'un tiers.

Entrée en vigueur, durée et résiliation du contrat

Si les prestations *maintain it* font partie intégrante d'un contrat de location, les dispositions du contrat de location relatives à l'entrée en vigueur, à la durée et à la résiliation s'appliquent.
En cas de dommage total subi par le système, le contrat de maintenance prend fin au moment de l'annonce du dommage à Swisscom Systems. Si le dommage n'est pas de la faute exclusive de Swisscom Systems, les mêmes conditions que pour la résiliation s'appliquent par analogie. En cas de dommage, Swisscom Systems est prête à fournir, en les facturant séparément, toutes les prestations nécessaires pour remettre le système en état et en rétablir le bon fonctionnement.

Concession de licence relative aux logiciels

Prestations de Swisscom Systems

Licence

Portée de l'exploitation
Le client a le droit intransmissible et non exclusif d'utiliser et d'exploiter les logiciels standard spécifiés dans le contrat de base, ce dans les limites convenues et sur le matériel mentionné dans ledit contrat. Les droits d'utilisation et d'exploitation relatifs aux mises à jour et aux releases concernent généralement le matériel équipé des logiciels standard.

Droits de propriété intellectuelle et droits d'utilisation des logiciels standard
Swisscom Systems ou les tiers concernés conservent tous les droits de propriété intellectuelle relatifs aux logiciels standard. Si ces droits appartiennent à des tiers, Swisscom Systems garantit qu'elle dispose des droits d'utilisation et de commercialisation nécessaires.

Copies
Le client a le droit de faire une copie des logiciels standard à des fins de sauvegarde et d'archivage. Toute autre utilisation de cette copie (notamment la remise à un tiers) est interdite.

Modification des logiciels standard
Le client s'engage à n'entreprendre lui-même et à ne faire entreprendre par un tiers aucune modification sur le logiciel standard. Sont interdits en particulier la traduction et la retraduction, la reprogrammation, l'adaptation, la création et l'exécution de dérivés, les modifications, les ajouts ou les corrections, l'ingénierie à rebours et la décompilation.
L'interdiction ne s'applique pas aux modifications découlant de la législation en vigueur et visant à obtenir les informations nécessaires à l'interopérabilité des logiciels standard avec d'autres programmes ou avec un autre matériel, dans la mesure où ces informations ne sont pas disponibles auprès de Swisscom ou du fabricant des logiciels.

Panne du matériel
En cas de panne du matériel, le client est habilité à utiliser les logiciels standard sur un matériel de remplacement sans versement d'un supplément.

Mises à jour/releases
Les adaptations et développements de programmes ainsi que l'adaptation des logiciels standard à de nouveaux systèmes d'exploitation, banques de données ou plates-formes du client ne font pas l'objet de la licence principale, sauf convention contraire établie dans le contrat de base. Le transfert des droits relatifs aux mises à jour et aux releases peut être convenu contre rémunération.

Etendue géographique de la licence
Les droits d'exploitation relatifs aux logiciels standard sont limités au territoire suisse et à la Principauté de Liechtenstein.

Documentation

Livraison de documentation
S'il en est convenu ainsi, Swisscom Systems livre au client une documentation complète et reproductible (mode d'emploi et manuel d'installation) dans les langues spécifiées dans le contrat.

Utilisation
Le client est autorisé à copier et à utiliser la documentation aux fins stipulées dans le contrat. Toute autre utilisation requiert l'autorisation de Swisscom Systems et peut entraîner des coûts supplémentaires.

Formation
S'il en est convenu ainsi dans le contrat, Swisscom Systems assure la formation du personnel du client afin de garantir une utilisation optimale des logiciels standard. Dans le cas contraire, le mode d'emploi et le manuel d'installation suffiront.

Homologations et certificats d'importation
Swisscom Systems veille à l'obtention des homologations officielles requises.

Maintenance

Portée de la maintenance
Moyennant paiement d'un supplément, Swisscom Systems assure la maintenance des logiciels standard comme convenu dès que le délai de prescription des droits résultant des défauts (six mois) est écoulé.
L'entretien des logiciels standard peut inclure la suppression des erreurs de programme, l'adaptation et le développement des programmes (mises à jour/releases) et l'adaptation des logiciels standard à de nouveaux systèmes d'exploitation, banques de données ou plates-formes du client.
Contre une rémunération supplémentaire, Swisscom Systems peut également s'impliquer dans la recherche des causes du dérangement, lorsque ce dernier est dû à l'action combinée de plusieurs systèmes ou composants.
Swisscom peut aussi, contre paiement d'un supplément et selon ses possibilités, agir pour supprimer les dérangements imputables au client ou à un tiers.

Disponibilité du service de maintenance et délais d'intervention
Swisscom Systems se charge de la maintenance des logiciels standard pendant les heures de disponibilité du service de maintenance et conformément aux délais d'intervention convenus.

Les parties peuvent également convenir de prestations de maintenance en dehors de ces heures, moyennant une rémunération supplémentaire.
Les erreurs de programme sont supprimées dans un délai raisonnable, le cas échéant au moyen de solutions permettant de contourner la difficulté.

Prestations du client

Remise et approbation
Immédiatement après la livraison par Swisscom Systems ou pendant la période de test convenue, le client vérifie l'état des logiciels standard à la recherche d'éventuels défauts. Si le client ne notifie pas un refus des logiciels par écrit dans les deux semaines suivant la livraison ou l'expiration de la période de test, les logiciels sont considérés comme acceptés.

Certificats d'importation
Au moment de la remise du logiciel, le client reprend les obligations de Swisscom Systems et/ou du fabricant découlant des certificats d'importation et de la législation en matière d'exportation.

Contrôle de l'utilisation du logiciel
Le client garantit à Swisscom Systems ou aux tiers mandatés par elle la possibilité de contrôler l'utilisation des logiciels et leur apporte toute l'assistance nécessaire à cet effet. Il leur donne notamment accès à son infrastructure informatique.
Ce contrôle s'effectue si possible pendant les horaires de travail du client et de manière à éviter toute perturbation importante de ses activités commerciales.

Infrastructure
Le client prend en charge l'alimentation électrique, les locaux, les raccordements au réseau de données et l'infrastructure compatible nécessaire à l'exploitation des logiciels standard.

Garantie

Principe
Swisscom Systems garantit la fourniture soignée de ses prestations. Swisscom Systems est libérée de sa garantie en cas de faute imputable au client.

Défauts
En cas de défaut, le client ne peut exiger initialement qu'une amélioration gratuite sous forme de prestations de maintenance.
Swisscom Systems supprime immédiatement les défauts à ses frais. Si, après avoir reçu un avertissement écrit du client, Swisscom Systems n'a pas apporté ou n'est pas parvenue à apporter les améliorations exigées, le client peut, à sa convenance, réduire la rémunération à raison de la moins-value, ou, en cas de défauts majeurs, dénoncer le contrat.
Les droits résultant des défauts se prescrivent par six (6) mois à compter de l'acceptation des logiciels ou de la fourniture des prestations de maintenance. Les défauts doivent être notifiés par écrit immédiatement après avoir été découverts.

Dispositions particulières

Prétentions de tiers en cas de violation des droits de propriété intellectuelle
Swisscom Systems ou le fabricant se défendent à leurs frais et risques contre les prétentions de tiers fondées sur la violation de droits de propriété intellectuelle. Le client informe immédiatement Swisscom Systems, par écrit, de l'existence de telles prétentions et laisse le soin à Swisscom Systems ou au fabricant de mener seul un éventuel procès et d'adopter les mesures nécessaires pour le règlement judiciaire ou extra-judiciaire du litige. Tous les frais et dommages-intérêts dont le paiement est imposé au client sont alors pris en charge par Swisscom Systems ou le fabricant.
Lorsqu'une action est ouverte pour violation de droits de propriété intellectuelle, Swisscom Systems peut, à sa convenance, soit procurer au client le droit d'utiliser le logiciel en étant libéré de toute responsabilité en matière de violation de droits de propriété industrielle, soit remplacer le logiciel par un autre qui satisfasse également à l'essentiel des exigences contractuelles.

Restitution
Le client est tenu de remettre à Swisscom Systems l'original et les éventuelles copies des logiciels standard et de la documentation dans les 30 jours suivant la fin de la relation contractuelle ou de confirmer par écrit leur destruction. Les frais de restitution ou de destruction sont à la charge du client.

Dispositions générales

Prestations de Swisscom Systems

Swisscom Systems fournit les prestations et produits convenus conformément au contrat de base et aux appendices correspondants. Elle peut faire appel à un partenaire ou à des tiers pour la réalisation de ses prestations.
Elle peut en outre, à sa convenance, fournir ses prestations sur le site ou à distance (télémaintenance).

Prestations du client

Prix
Les prix dus par le client pour les produits et services sont fixés dans le contrat de base et dans les appendices correspondants. Ils contiennent la TVA ainsi que les frais d'élimination conformément aux directives de la Swico.
Swisscom Systems fournit ses prestations aux coûts effectifs, avec ou sans limite supérieure (plafond de coûts) ou pour un montant forfaitaire. Le plafond de coûts peut être adapté lorsque les bases qui ont servi à son calcul au moment de la conclusion du contrat ont connu une évolution importante que Swisscom Systems n'était pas en mesure de prévoir. Lorsqu'il est convenu d'un plafond de coûts ou d'un montant forfaitaire, les frais sont inclus. Dans le cas contraire, ils sont facturés séparément.
Les travaux réalisés en dehors des heures de travail usuelles seront facturés avec supplément.
Les heures ouvrables usuelles sont, s'il n'est rien précisé d'autre au sein du document contractuel ou des annexes, lundi au vendredi 8.00 à 17.00 h à l'exception des jours fériés (les jours fériés sont considérés comme des dimanches).

Responsabilité du client
Le client veille à ce que les produits et prestations soient utilisés conformément aux dispositions légales et contractuelles. Il s'engage notamment à prendre les dispositions nécessaires pour éviter tout dommage éventuel à Swisscom Systems. Les autres obligations du client découlent du contrat de base et des appendices correspondants.
Le paiement d'éventuels droits d'auteur à la SUISA incombe au client.

Documentation et informations
Le client met les documents et les informations nécessaires à la fourniture des services à la disposition de Swisscom Systems en temps utile. Par ailleurs, il met Swisscom Systems en relation avec les membres de son personnel responsables du mandat.

Conditions d'accès
Le client assure à Swisscom Systems, aux partenaires de cette dernière ou aux autres tiers mandatés par elle pour remplir ses obligations contractuelles l'accès en temps utile aux locaux nécessaires.

Catégorie de local
Le client garantit que le système n'est utilisé que dans des locaux exempts de poussière et suffisamment aérés qui correspondent aux catégories suivantes:
- humidité relative: 40 à 70%;

- température ambiante: 15 à 28°C;
- tension $U_{réseau} = U_{réseau}$ +/- 10%;
- revêtement de sol 7.5 x $10^5 \leq R_E \leq 10^8$ Ohm

Revêtement de sol selon Euronorm EN 100015: Harmonized Systems of Quality Assessment for Electronic Components Basic Specification: Protection of Electrostatic Sensitive Devices, Part I, General Requirements.

Délais de livraison et de mise en service

Sauf disposition contraire expressément convenue, les dates de livraison et de mise en service ne valent qu'à titre de planification.

Facturation et conditions de paiement

Facturation
Les modalités de la facturation par Swisscom Systems sont fixées dans le contrat de base et les appendices correspondants. Sauf convention contraire, les factures sont établies sur une base mensuelle et payables à l'avance.
Dans le cas d'une rémunération unique, celle-ci est facturée par Swisscom Systems comme convenu, lors de la livraison, conformément au plan de paiement ou à la réception du système.
Dans le cas d'un contrat de location ou de maintenance, pour les fractions de mois, le montant facturé par jour est de un trentième du prix mensuel.

Conditions de paiement
Le montant facturé doit être acquitté à l'échéance indiquée sur la facture ou dans les documents contractuels.
Si dans le contrat de base aucune particularité n'est spécifiée, les conditions-cadres ci-dessous s'appliquent:
- délai de paiement de 30 jours dès réception de la facture;
- plan de paiements échelonnés pour un montant total du système et/ou de services uniques s'élevant à:
  ≤ CHF 50'000.–: exigibilité à la livraison du système ou après prestation des services uniques sur le site;
  ≥ CHF 50'000.–: exigibilité de la valeur du contrat:
  30% lors de la commande à Swisscom Systems (après signature du contrat par le client),
  30% lors de la livraison de la commande sur le site, resp. au début de l'exécution des services uniques,
  30% à la fin des travaux d'installation resp. lors de la mise en service du système,
  10% lors de la remise du système au client (signature du protocole final).

Les travaux qui sortent du cadre des prestations convenues dans le présent contrat sont facturés en sus, aux coûts effectifs.
Jusqu'à cette date, le client peut contester la facture par écrit avec indication des motifs. Si tel n'est pas le cas, la facture est considérée comme acceptée.

Demeure
Si, à la date de l'échéance, le client n'a pas payé la facture et ne l'a pas non plus contestée par écrit avec indication des motifs, Swisscom Systems peut, sans autre avertissement, interrompre la fourniture de ses prestations prendre les mesures prévues dans les documents contractuels pour prévenir toute augmentation du dommage et/ou résilier le contrat avec effet immédiat et sans dédommagement.
Si le revendeur est en retard dans le paiement d'un acompte convenu, Swisscom Systems peut exiger le paiement des acomptes échus ou du solde du prix de vente en un versement unique, ou dénoncer le contrat et faire valoir ses droits à l'encontre du revendeur pour inexécution du contrat.
Les frais occasionnés à Swisscom Systems par le retard dans le paiement, comme les frais administratifs, les taxes de mise en demeure, les intérêts moratoires, les honoraires d'avocat et les frais de procédure, sont mis à la charge du client.

Paiement préalable et sûretés
Si elle est fondée à douter que le client respecte les conditions de paiement prévues par le contrat ou en cas de difficultés de recouvrement des montants dus, Swisscom Systems peut exiger le paiement immédiat de toutes les créances, un paiement préalable ou le versement d'une garantie.
Si le client ne paie pas l'intégralité des montants dus dans l'immédiat, n'effectue pas le paiement préalable exigé ou ne fournit pas les sûretés demandées, Swisscom Systems peut refuser la demande du client, appliquer les mesures prévues dans les documents contractuels ou résilier le contrat avec effet immédiat et sans dédommagement. Il en va de même si, en cas de sursis concordataire ou d'ouverture de faillite, ni le client ni l'administration de la faillite ou l'administrateur ni un tiers ne fournissent de garantie de paiement des factures à venir.

Facturation
Les clients ne peuvent pas compenser leurs dettes envers Swisscom Systems par leurs propres créances sans son accord.

Responsabilité de Swisscom Systems

En cas de violation du contrat, Swisscom Systems répond du dommage prouvé, à moins qu'elle ne démontre n'avoir pas commis de faute. Swisscom Systems indemnise intégralement les dommages causés intentionnellement ou par négligence grave. En cas de négligence légère, elle répond des dommages corporels de manière illimitée, des dommages matériels jusqu'à concurrence de CHF 500 000.– par fait dommageable et des dommages pécuniaires jusqu'à concurrence de la contre-valeur des prestations fournies pendant la dernière année de validité du contrat, mais au maximum CHF 50 000.– par fait dommageable.
Swisscom Systems ne répond pas en particulier des dommages résultant du gain manqué et des pertes de données. Swisscom Systems ne répond pas des dommages
- dus à la foudre ou à une panne de réseau électrique (Swisscom Systems recommande d'installer une alimentation de secours;
- résultant de pertes de données ou d'informations, en particulier lorsque ces pertes sont survenues avant ou pendant la localisation ou la suppression d'un dérangement;
- résultant du non-respect des délais d'intervention en raison d'un cas de force majeure (y compris la foudre, le feu et l'eau) ou de l'impraticabilité des voies d'accès ou dus à des modifications du système non autorisées par Swisscom Systems, à une exploitation inadaptée ou à une maintenance inadéquate;
- résultant de mesures prises pour contourner les sets de blocage installés dans les système de communication.

Swisscom ne répond pas des dérangements ni du mauvais fonctionnement des équipements qui résultent de leur raccordement au réseau de télécommunication d'un tiers.

Responsabilité du client

Le client répond envers Swisscom Systems de tout dommage résultant d'un retard dans l'exécution de ses prestations contractuelles ou d'autres violations du contrat.
Le client dédommage Swisscom Systems de toute prétention que des tiers pourraient faire valoir contre elle en relation avec l'exécution du contrat. Ce dédommagement s'applique aussi lorsque le client met Swisscom Systems en cause après avoir été lui-même poursuivi par un tiers.

Dispositions particulières

Propriété intellectuelle
Pendant la durée du contrat, le mandant a le droit intransmissible et non exclusif d'utiliser les produits et les services concernés.
Tous les droits de propriété intellectuelle existants ou découlant de l'exécution du contrat, relatifs aux produits et services de Swisscom Systems, sont conservés par cette dernière ou par les tiers autorisés.
Le client n'a le droit d'exploiter le système, les logiciels et la documentation qu'en Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein. S'il souhaite les utiliser dans d'autres pays ou en céder l'usage à des tiers, il ne peut le faire qu'après en avoir obtenu l'autorisation écrite.

Force majeure
Si, malgré tout le soin apporté, Swisscom Systems est dans l'incapacité de remplir ses obligations contractuelles en raison d'un cas de force majeure, l'exécution ou le délai d'exécution du contrat est reporté en fonction de l'événement survenu. Par cas de force majeure, on entend des phénomènes naturels d'une intensité particulière, des conflits, des grèves, des restrictions officielles imprévisibles, un virus dans le système informatique, etc. Swisscom Systems ne répond pas des éventuels dommages causés au client du fait du report de l'exécution du contrat.

Données clients
Swisscom Systems assure le traitement des données conformément à la législation en vigueur, en particulier celle sur les télécommunications et sur la protection des données. Swisscom Systems ne reçoit, n'enregistre et ne traite que les données nécessaires à la fourniture des prestations, au suivi et au maintien des relations avec la clientèle, à la garantie notamment d'une qualité de service irréprochable, à la sécurité de l'exploitation et de l'infrastructure ainsi qu'à la facturation.
Le client autorise Swisscom Systems à obtenir des renseignements le concernant dans le cadre de la conclusion et de l'exécution du contrat, à communiquer les données concernant ses habitudes de paiement, à utiliser et à traiter l'ensemble de ces données au sein du groupe afin de développer des services adaptés aux besoins et des offres taillées sur mesure. Si une prestation de Swisscom Systems est fournie en collaboration avec des tiers ou si le client reçoit des prestations de tiers via le réseau de Swisscom, Swisscom Systems peut transmettre des données concernant le client à ces tiers dans la mesure où elles sont nécessaires à la fourniture des prestations en question ou à l'encaissement.

Confidentialité
Le client et Swisscom Systems traitent confidentiellement tous les faits et informations qui ne sont ni publics ni accessibles au public.
Le cas échéant, Swisscom Systems fournit au client des études, des analyses, cahiers des charges ou d'autres documents du même genre concernant le mandat. Cette documentation est réservée à l'usage convenu. En particulier, le client n'a pas le droit de la mettre à la disposition de tiers, ne serait-ce qu'en partie, sans autorisation préalable de Swisscom Systems. Les droits d'auteur restent à Swisscom Systems.
Le client prend acte du fait que Swisscom Systems, les partenaires de cette dernière ou d'autres tiers mandatés par elle peuvent accéder à ses données lors de l'exécution des prestations. Swisscom Systems veille à ce que ces données soient traitées de manière confidentielle.

Protection des personnes
Afin d'assurer la sécurité des personnes et le bon fonctionnement du système, Swisscom Systems peut exiger que des modifications soient apportées aux installations ou au montage du matériel. S'il en résulte des coûts supplémentaires, Swisscom Systems requiert l'autorisation du client. L'attribution des travaux de modification est du ressort du client ou, sur mandat de ce dernier, de Swisscom Systems.

Entrée en vigueur, durée et résiliation du contrat

Entrée en vigueur
Le contrat entre en vigueur à la date prévue dans les documents contractuels. Si les prestations de Swisscom Systems sont fournies au client avant la conclusion du contrat, le contrat entre en vigueur au moment de sa signature par les parties, avec effet rétroactif au début de l'éxecution.

Durée et résiliation
Sauf convention contraire établie dans les documents contractuels, le contrat est conclu pour une durée indéterminée. L'une ou l'autre des parties peut le résilier en tout temps par écrit, moyennant un préavis de 30 jours.

Durée minimale du contrat
Si le contrat de base prévoit une durée minimale, celle-ci court à partir du jour qui suit celui de la remise du système ou, si la remise est retardée pour une raison imputable au client, la durée minimale court à partir du jour qui suit celui où le système aurait dû être remis s'il n'y avait pas eu de retard.
Le contrat peut être résilié par écrit au plus tôt pour la fin de la durée minimale. En l'absence de résiliation, le contrat est prolongée d'année en année. Dans tous les cas, le délai de résiliation est de trois mois.
Si le client résilie le contrat avant l'expiration de la durée minimale et que le système n'ai pas encore été mis à sa disposition, le client paiera à Swisscom Systems les frais qu'elle a effectivement supportés. Si la remise a déjà eu lieu, il lui paiera les trois quarts des frais de location encore dus jusqu'à la fin de la durée minimale contractuelle, ainsi que les frais inhérents au démontage et au transport, frais de traitement inclus. Pour la maintenance, il devra payer un tiers des frais encore dus.

Violation grave des dispositions contractuelles
En cas de violation grave des dispositions contractuelles de la part du client, Swisscom Systems pourra résilier le contrat à tout moment sans préavis ni dédommagement.

Modifications du contrat
Swisscom Systems communiquera les modifications apportées au contrat en temps utile au client, afin que celui-ci puisse résilier le contrat en respectant le délai de résiliation convenu. A défaut de résiliation écrite dans ce délai, les modifications sont réputées approuvées par le client.
Si une ou plusieurs dispositions du contrat présentent des lacunes, sont nulles et non avenues ou inexécutables pour des raisons juridiques, la validité des autres dispositions n'en est pas affectée. Dans ce cas, les parties s'accordent pour remplacer les dispositions concernées par de nouvelles dispositions valides, aux effets si possible équivalents sur le plan économique.

Le client n'est autorisé à transférer les droits et obligations découlant du présent contrat à des tiers qu'après en avoir obtenu l'autorisation écrite de Swisscom Systems.
Swisscom Systems peut transférer les droits et obligations du présent contrat à une autre société dans la mesure ou Swisscom Systems détient un pouvoir de contrôle direct ou indirect sur cette dernière.

Droit applicable et for

Droit applicable
Le contrat est soumis au droit suisse. Cette disposition est valable également pour les clients dont le siège social se trouve à l'étranger.

For
Le for est Berne. Les fors obligatoires sont réservés.

Swisscom Systems est le spécialiste du service à la clientèle dans le secteur des systèmes de communication en Suisse. Nous vous offrons une infrastructure de communication sûre, un système d'intervention fiable et rapide en cas de problème, un excellent rapport qualité/prix et un investissement rentable à long terme. Pour faire appel à Swisscom Systems, il vous suffit de composer le **0800 724 724:** 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. C'est-à-dire seven|24!

Swisscom Systems SA
Rue d'Aarberg 107
Case postale
CH-2501 Bienne

www.swisscom.com/systems
swisscom.systems@swisscom.com

1019528 fr 03.04. ReproMedia Services/23380

